Регламент Гарантийного Обслуживания и Сервисной Поддержки
компании Вектор Технологии

Центр Технической Поддержки (ЦТП) Вектор Технологии предлагает предоставление всего спектра сервисного обслуживания по продуктам компании Вектор Технологии. Все процедуры, описанные в этом документе, направлены на обеспечение беспрерывной и долгосрочной работы оборудования Вектор Технологии, оказание незамедлительной помощи в случае возникновения проблем с оборудованием, а также предоставление исчерпывающей информации о продукции компании Вектор Технологии. Наши сервисные решения помогут Вам оптимизировать Вашу сеть и защитить свои вложения.
В этом документе Вы найдете описание типов сервиса, оказываемых ЦТП по оборудованию Вектор Технологии, узнаете, как и куда обращаться при появлении вопросов или неполадок, а также, какую информацию и в каком виде необходимо предоставить в центр технической поддержки для ускорения обработки Вашего запроса.

1. Используемые Термины

Время реакции - временной интервал, в течение которого заявка на обслуживание будет рассмотрена представителем Производителя и будет сделан ответный звонок или электронное письмо для определения технических подробностей.
Гарантия (гарантийный срок) – временной интервал, в течении которого Производитель обеспечивает стабильность качественных показателей и бесперебойную работу Оборудования.
Гарантийное обслуживание – комплекс мер Производителя по устранению неполадок в работе Оборудования, возникших в течении Гарантийного срока.
Заказчик (Пользователь) – Компания, которая приобрела Оборудование и ПО у Партнера Производителя в целях эксплуатации.
Заявка – сообщение, которое создается в системе регистрации сервисных инцидентов по проблемам, связанным с полной или частичной потерей работоспособности Оборудования.
Место эксплуатации – место, где физически установлено и эксплуатируется Оборудование и ПО.
Оборудование и ПО - оборудование и предустановленное на оборудование программное обеспечение (ПО) для передачи данных (новое или восстановленное), а также прилагаемая к нему стандартная документация и руководства пользователя, распространяемые Производителем, которое находятся на Месте эксплуатации.
Партнер – Компания, прошедшая процесс авторизации компании с Производителем, путем заключения соглашения.
Производитель – Компания Вектор Технологии (ООО «Вектор-Т»).
Сервисная поддержка - комплекс мер Производителя по устранению неполадок в работе Оборудования и ПО, в течении действия приобретенного Заказчиком Сертификата Сервисной поддержки.
Серийный номер Оборудования – уникальный идентификатор конкретной единицы Оборудования.
Сертификат на Сервисную поддержку – сертификат, подтверждающий приобретение Заказчиком Сервисной поддержки.

2. Виды сервисной поддержки продуктов компании Вектор Технологии

2.1. Значительные вложения в Вашу сеть теперь могут быть защищены при помощи Сервисной поддержки, оказываемой ЦТП Вектор Технологии. Различные типы сервиса, предлагаемые ЦТП, позволят Вам выбрать необходимый уровень поддержки, который будет отвечать требованиям Вашего бизнеса, обеспечивать достаточную надежность и уменьшать риски.

Таблица №1. Виды сервисной поддержки

Наименование вида поддержки	Описание предоставляемых услуг	Время работы поддержки	Срок действия
Базовая гарантия	– Гарантийное обслуживание неисправного оборудования (после подтверждения неисправности).	9x5	1 год
Техническая поддержка Лайт	– Все пункты базовой гарантии; – Обновление операционной системы оборудования; – Прием и решение заявок.	9x5	1 год
Стандартная поддержка	– Все пункты базовой гарантии; – Обновление операционной системы оборудования; – Прием и решение заявок; – Информирование о найденных производителем проблемах в Оборудовании и ПО; – Доступ к информационным ресурсам; – Комплексные консультации по настройке.	9x5	1 год
Расширенная поддержка	– Все пункты стандартной поддержки; – Бесплатная доставка оборудования в сервис-центр компании Вектор Технологии и обратно; – Замена неисправного оборудования или его составляющих по гарантии с отправкой на следующий день (после подтверждения неисправности)	24x7	1 год

2.2. Сервисная поддержка на проданное оборудование начинает отсчитываться с момента, указанного в сертификате.

2.3. Продукты компании Вектор Технологии всегда поставляются со стандартной Сервисной поддержкой[1] и Гарантией. Стандартная Сервисная поддержка, а также Гарантия действует в течение одного года с момента отгрузки продукта. После окончания действия Сервисной поддержки и/или Гарантии, её можно продлить, приобретя Сервисную поддержку не ниже стандартной. В Сервисную поддержку стандартного и расширенного уровня входит дополнительная гарантия на оборудование.

1 Сертификат поставляется отдельной товарной позицией.

3. Гарантийное обслуживание продуктов компании Вектор Технологии

3.1. Общие положения:

- Документом, дающим право на Гарантийное обслуживание, является формуляр изделия. В формуляре изделия указывается (на каждую отдельную позицию): название устройства и его артикул, Серийный номер устройства, Гарантийный срок обслуживания, в течение которого компания Вектор-Т оказывает бесплатный ремонт изделия;
- Гарантийный срок исчисляется от даты отгрузки продукта;
- Прием оборудования в гарантийный ремонт осуществляется в центральном офисе компании Вектор-Т по адресу: 123007, г. Москва, ул. 1-я Магистральная, д. 13, стр. 7;
- Доставка оборудования в офис компании Вектор-Т и обратно осуществляется Покупателем за свой счет, за исключением расширенной поддержки.

3.2. Гарантия не распространяется и Гарантийное обслуживание не производится:

- В случае, если Пользователь произвёл самостоятельный ремонт оборудования;
- В случае, если были нарушены правила транспортировки и условия хранения, технические требования по размещению и эксплуатации, приведенные в прилагаемой к Оборудованию документации;
- В случае, если были нанесены явные механические повреждения, трещины, сколы на корпусе и внутри устройства;
- В случае, если неисправность Оборудования возникла в результате воздействия окружающей среды (дождь, снег, град, гроза и т.п.), наступления форс-мажорных обстоятельств (пожар, наводнение, землетрясение и др.) или влияния случайных внешних факторов (броски напряжения в электрической сети, линиях связи и пр.);
- В случае, если неисправность Оборудования, вызвана попаданием внутрь Оборудования посторонних предметов, веществ, жидкостей, насекомых и т.д.;
- В случае обнаружения в Оборудовании следов механических и термических повреждений компонентов на платах.

3.3. Порядок осуществления Гарантийного обслуживания описан в пункте 4 настоящего Регламента.

3.4. Оптические модули компании Вектор Технологии «Vector Optics» имеют срок Гарантийного обслуживания равный оборудованию, в котором они используются.

4. Порядок осуществления Сервисной поддержки и Гарантийного обслуживания продуктов компании Вектор Технологии

4.1. Обслуживание оказывается на основе Заявок Заказчика и/или Партнера, осуществляющего техническую поддержку сети Заказчика, направленных в Технический центр Производителя любым из указанных ниже способов:

- по электронной почте: **support@vectortechnologies.ru;**
- путем обращения через форму оформления заявок на сайте: **https://vectortechnologies.ru/support/extended-warranty/;**
- путем обращения на официальную линию поддержки по телефону: **8 (800) 100-89-84.**

4.2. Заявка должна содержать следующие обязательные сведения об инциденте:

- **Приоритет заявки** – описано ниже в Таблице №2;
- **Название организации Заказчика**;
- **Название организации Партнера** (при наличии);
- **Серийный номер оборудования** и/или **номер сертификата**;
- **Контактное лицо Заказчика** – Ф.И.О., номер телефона и адрес электронной почты представителя Заказчика, который обладает всей информацией о неисправности оборудования;
- **Контактное лицо Партнера** (при наличии) – Ф.И.О., номер телефона и адрес электронной почты представителя Партнера, который обладает всей информацией о неисправности оборудования;
- **Описание неисправности(ей)** – подробное описание неисправности(ей).

4.3. Заявка может содержать следующие дополнительные сведения об инциденте:

- **Код компонента (P/N)** – продуктовый номер компонента оборудования, вышедшего из строя;
- **Название компонента** – название компонента оборудования, вышедшего из строя;
- **Серийный номер компонента** – серийный номер компонента системы, вышедшего из строя;

4.4. При оформлении Заявки Заказчик и/или Партнер должен максимально подробно изложить любую дополнительную информацию, относящуюся к инциденту, которая может помочь Производителю уменьшить время обработки заявки. Например: схемы подключения, журнальные файлы, файлы конфигураций оборудования/ПО или файлы с выводом командного интерфейса.

4.5. Заявки принимаются круглосуточно (24 часа в день, 7 дней в неделю).

4.6. Время реакции:

- Базовая гарантия – в течение 5 рабочих дней;
- Техническая поддержка Лайт – в течение 40 рабочих часов;
- Стандартная поддержка – в течение 6 рабочих часов;
- Расширенная поддержка – в течение 6 часов 7 дней в неделю.

4.7. После оформления Заявки любым способом, представитель Производителя подтверждает получение Заявки Заказчику по адресу электронной почты, указанной в Заявке.

4.8. После рассмотрения Заявки специалисты Производителя передают представителю Заказчика и/или Партнеру окончательное или предварительное заключение о дальнейшем способе решения инцидента, которое может включать в себя:

- Рекомендации Заказчику по проведению им подготовительных работ, необходимых для дальнейшего выполнения Производителем сервисных процедур. Такие рекомендации Производителя являются обязательными для Заказчика. Невыполнение таких рекомендаций может повлиять на время диагностики и самой возможности устранения неисправности;
- Инициацию ремонтно-восстановительных работ;
- Замену оборудования.

4.9. Дальнейшая информация, относящаяся к решению данной Заявки, должна быть представлена не позднее, чем через 40 рабочих часов с момента обработки Заявки.

Таблица №2. Уровни приоритета проблемы

Уровень приоритета	Описание
Приоритет 1 (Критичный)	– Выход из строя всего оборудования; – Оборудование отключилось после сбоя; – Полная потеря связи.
Приоритет 2 (Высокий)	– Основная функциональность оборудования доступна не полностью; – Производительность резко деградирует; – Повторяющиеся сбои оборудования.
Приоритет 3 (Средний)	– Сбои в системном программном обеспечении, которые не являются критическими, но оказывают влияние на инфраструктуру Заказчика; – Сбои в работе или отключение зарезервированных компонентов.
Приоритет 4 (Низкий)	– Запросы типа «Как настроить?»; – Сбои в системном программном обеспечении, которые не являются критическими и не оказывают влияния на инфраструктуру Заказчика; – Запросы документации; – Процедурные вопросы.

5. Комплексные технические консультации по настройке Оборудования и ПО

5.1. Консультациями считаются вопросы, не связанные с неисправной работой Оборудования или ПО, но требующие решения в рамках интеграции его в инфраструктуру Заказчика. Технические консультации оказываются специалистами Производителя, на русском языке.

5.2. Консультации оказываются удаленно по телефону или с использованием других средств передачи информации. Производитель оставляет за собой право организовать выезд своих специалистов на место эксплуатации оборудования и ПО для выяснения деталей, если это будет согласовано Заказчиком.

5.3. Консультации относятся непосредственно к приобретенному Заказчиком Оборудованию и ПО Производителя и в рамках расширенной сервисной поддержки, Консультации не оказываются для стороннего оборудования и ПО.

5.4. Консультации не имеют оговоренного срока решения, но время реакции соответствует четвертому уровню приоритета инцидентов.

6. Информирование о найденных производителем проблемах в Оборудовании и ПО

Сервисное обслуживание включает своевременное информирование специалистами Производителя представителей Заказчика о найденных Производителем проблемах и неисправностях в Оборудовании и ПО, включая замену с предоставлением необходимых запасных частей и материалов.

7. Доступ к информационным ресурсам

7.1. В целях обеспечения Заказчика наиболее полной информацией о решениях Производителя, включающих новостные рассылки, описание технологий и продуктов, а также техническую документацию, Заказчику предоставляется доступ к информационным ресурсам веб-сайта Технического центра. Эти ресурсы доступны через Интернет.

7.2. Все дополнительные услуги и возможности, в том числе, не оговоренные в настоящем документе, не включены встоимость поддержки и оплачиваются Заказчиком отдельно[1].

[1] По соглашению сторон детали регламента сервисной поддержки могут отличаться от описанных в данном документе